

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN  
PENGALAMAN PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
DENGAN DEMOGRAFI SEBAGAI PEMODERASI  
(Studi pada Pengguna Game Online Mobile Legends: Bang-Bang)**

***THE EFFECT OF PERCEIVED EASE OF USE AND  
CUSTOMER EXPERIENCE ON CUSTOMER SATISFACTION WITH  
DEMOGRAPHY AS A MODERATING VARIABLE  
(Study on Mobile Legends: Bang-Bang Game Users)***



Oleh:

**SYARIFA AINI SAPUTRI**

**20200410291**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2024**

## HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Syarifa Aini Saputri

Nomor Mahasiswa : 20200410291

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul **PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN PENGALAMAN PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DENGAN DEMOGRAFI SEBAGAI PEMODERASI (Studi pada Pengguna Game Online Mobile Legends: Bang-Bang)** tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan sepanjang sepengetahuan saya, naskah yang saya ajukan belum pernah ditulis dan diterbitkan oleh orang lain untuk memenuhi gelar kesarjanaan apa pun, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila saya melakukan hal tersebut, baik disengaja maupun tidak, saya bersedia menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri.

Yogyakarta, 21 Juni 2024

Yang Membuat Pernyataan



Syarifa Aini Saputri

20200410291

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO:**

“Tidaklah mungkin bagi matahari mengejar bulan dan malam-pun tidak dapat mendahului siang. Masing-masing beredar pada garis edarnya”. (Q.S. Yasin:40)

“Selalu ada harga dalam proses. Nikmati saja lelah-lelah itu. Lebarakan lagi rasa sabar itu. Semua yang kamu investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau inginkan, mungkin tidak akan selalu berjalan lancar, tetapi gelombang-gelombang itu yang bisa kau ceritakan”. (Boy Candra)

### **PERSEMBAHAN:**

Tidak ada lembar skripsi yang paling indah dalam laporan skripsi ini kecuali lembar persembahan. Bismillahirrahmanirrahim skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya dalam membantu penulis agar selalu mendapatkan nikmat bahagia dan berkecukupan serta sehat jiwa dan raga sehingga dapat menjalani proses perkuliahan dari awal hingga akhir.
2. Orang tua saya, Bapak Sunusi Hi Supu, Ibu Satira, dan Ayah Ricky. Mereka adalah orang tua saya yang paling berjasa dalam hidup saya. Mereka yang selalu melangitkan doa-doa baik dan menjadikan motivasi bagi saya dalam menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih sudah mengantarkan saya sampai ke tempat ini, saya persembahkan karya tulis sederhana ini dan gelar untuk Bapak, Ibu, dan Ayah saya tercinta.

3. Kakak pertama yaitu kak Suaib beserta istrinya kak Desy Widya, Kakak kedua yaitu Kak Sri Endang beserta suaminya Kak Rofiq, Adik saya Sakina Nurul Aini dan juga Salsabilla. Terima kasih atas segala doa, usaha, motivasi, support yang diberikan baik berupa material maupun imaterial kepada saya.
4. Syarifah Aini Saputri yaitu saya sendiri. Terima kasih atas segala kerja keras dan semangatnya yang tidak pernah menyerah dalam mengerjakan tugas akhir skripsi ini. Terima kasih sudah berjuang dan bertahan hingga saat ini.
5. Ainun Hakim sebagai teman sekaligus sahabat saya satu-satunya yang dari awal kuliah bersama hingga akhir selalu ada untuk saya, mau membantu saya, mendengarkan cerita saya, dan selalu memberikan semangat kepada saya.
6. Teman Kelas Manajemen H yang selalu sedia dalam memberi semangat dan perhatian kepada saya selama kuliah dari awal hingga akhir.
7. Teman Online Mabur yang tidak mengenal saya tetapi dengan baik hati bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner dan membantu menyebarkannya, serta memberikan semangat dan perhatian kepada penulis.
8. Orang spesial yang selalu bertanya “kapan kamu wisuda? dan kapan skripsimu selesai?”. Wisuda hanyalah bentuk seremonial akhir setelah melewati beberapa proses, terlambat lulus atau tidak lulus tepat waktu bukanlah suatu kejahatan dan bukanlah sebuah aib. Alangkah kerdilnya jika kecerdasan seseorang diukur dari siapa yang paling cepat wisuda. Bukankah sebaik-baiknya skripsi adalah skripsi yang diselesaikan, entah itu tepat waktu maupun tidak.

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, kelancaran, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Pengalaman Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Demografi sebagai Pemoderasi (Studi pada Pengguna Game Online Mobile Legends: Bang-Bang)”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penulis sadar bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak. Maka dari itu, dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA., CRP. selaku Dekan FEB UMY.
2. Ibu Dr. Rr. Sri Handari W, SE., M.Si. selaku Ketua Program Studi FEB UMY.
3. Bapak Punang Amaripuja, S.E., S.T., M.IT selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran, kesabaran, dan nasihat serta arahan dan masukan selama membimbing penulis.
4. Orang tua, saudara, dan semua pihak yang senantiasa memberikan doa, dukungan, bantuan, dan perhatian kepada penulis hingga dapat menyelesaikan studi.

Yogyakarta, 21 Juni 2024

  
Syarif Aini Saputri

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>INTISARI .....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Pertanyaan Penelitian.....	7
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>11</b>
A. Landasan Teori.....	11
B. Penelitian Terdahulu .....	15
C. Pengembangan Hipotesis .....	17
D. Model Penelitian .....	21
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>23</b>
A. Objek dan Subjek Penelitian.....	23
B. Jenis Data .....	23
C. Teknik Pengambilan Sampel .....	23
D. Teknik Pengumpulan Data.....	24
E. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel Penelitian.....	25
F. Analisis Statistik Deskriptif .....	26

G. Uji Kualitas Instrumen Penelitian .....	27
H. Uji Asumsi SEM .....	28
I. Alat Analisis dan Pengujian Hipotesis.....	30
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>32</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	32
B. Gambaran Umum Subjek Penelitian.....	33
C. Analisis Statistik Deskriptif .....	38
D. Uji Kualitas Instrumen Penelitian .....	43
E. Uji Asumsi SEM .....	45
F. Alat Analisis dan Pengujian Hipotesis.....	49
<b>BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN, DAN SARAN.....</b>	<b>70</b>
A. Simpulan .....	70
B. Keterbatasan Penelitian.....	72
C. Saran .....	73
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>75</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>84</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	15
Tabel 3.1 Instrumen Skala Rating.....	25
Tabel 3.2 Definisi Variabel dan Indikator.....	26
Tabel 3.3 Kriteria Goodness Of Fit Index.....	32
Tabel 4.1 Karakteristik Responden berdasarkan Intensitas Penggunaan.....	33
Tabel 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan Usia .....	34
Tabel 4.3 Karakteristik Responden berdasarkan Gender .....	34
Tabel 4.4 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	34
Tabel 4.5 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan .....	35
Tabel 4.6 Karakteristik Responden berdasarkan Pendapatan .....	35
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili .....	36
Tabel 4.8 Karakteristik Responden Menjawab Pertanyaan Tertutup.....	37
Tabel 4.9 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Persepsi Kemudahan Penggunaan .	39
Tabel 4.10 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Pengalaman Pelanggan.....	40
Tabel 4.11 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Kepuasan Pelanggan .....	40
Tabel 4.12 Analisis Statistik Deskriptif Pertanyaan Terbuka .....	41
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas.....	44
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas .....	45
Tabel 4.15 Hasil Uji Outlier Multivariate .....	47
Tabel 4.16 Hasil Uji Outlier Univariat.....	47
Tabel 4.17 Hasil Uji Normalitas .....	48
Tabel 4.18 Hasil Uji Multikolinearitas pada Koefisien Korelasi.....	49
Tabel 4.19 Identifikasi Model Struktural .....	50
Tabel 4.20 Hasil Uji Kriteria Goodness Of Fit .....	51
Tabel 4.21 Hasil Uji Estimasi Model.....	54
Tabel 4.22 Hasil Penelitian .....	59



## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 Jumlah Pengguna Internet Secara Global.....	1
Gambar 1.2 Jumlah Pengguna Game Mobile Legends di Indonesia .....	3
Gambar 1.3 Demografi Game Mobile Legends di Indonesia .....	5
Gambar 2.1 Model Penelitian .....	21
Gambar 4.1 Model Struktural Goodness Of Fit.....	50

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	84
Lampiran 2. Karakteristik Responden.....	87
Lampiran 3. Analisis Statistik Deskriptif.....	90
Lampiran 4. Uji Kualitas Instrumen Penelitian.....	93
Lampiran 5. Uji <i>Outlier</i> .....	94
Lampiran 6. Uji Normalitas .....	98
Lampiran 7. Uji Multikolinearitas .....	99
Lampiran 8. Model Fit .....	100
Lampiran 9. Uji Hipotesis .....	103
Lampiran 10. Bukti Turnitin .....	104